

## RMA Términos & Condiciones

A continuación encontrará un resumen de la política de RMA de **Westcon-Comstor**. **Por favor, asegúrese de revisar y entender nuestra política antes de solicitar un RMA con nosotros.**

### 1 - RMA's (Solicitud de devolucion con abono)

### 2 - RMA's (Solicitud de devolucion con reparacion/reemplazo)

### 3- Procedimiento de devolucion

### 4- Material dañado (DOA) o Perdido en el tránsito (lost in transit)

## 1 - RMA's (Solicitud de devolucion con abono)

Un RMA solo será autorizado bajo las siguientes premisas:

- La solicitud debe ser realizada y el material devuelto antes de 30 días fecha de factura.
- Los productos vendidos como no retornables estan exluídos (ej. Productos no estocables/configurados a medida)
- Si el/los product/s no llegan a Westcon-Comstor dentro de los 30 dias desde la autorizacion, el RMA se tratará como expirado y el material será rechazado por el almacén si lo recibiesen después de este plazo o nos pondremos en contacto para que organice una recogida del mismo.
- Los productos deben ser devueltos a Westcon - Comstor en su embalaje original sin abrir. Cualquier alteracion en este aspecto (asi como la falta de algún componente) resultará en que no se proceda con el abono.
- Licencias, Smartnet & contratos de Mantenimientos/servicios estan sujetos a aceptacion de devolucion por parte del fabricante y solo será autorizada su devolución previa recepción de crédito del mismo.

### Tasa de restocking

Los RMA's autorizados pueden llevar una penalización (según criterio), a menos que la razón de la devolución sea un error de Westcon-Comstor.

La tasa de restocking que podrá ser aplicada será de un 15% del total del valor de los productos o \$50/€50 (según fuese la moneda en el pedido), la que sea más elevada.

### Abonos

La cifra a abonar será la que figurase originalmente en el pedido y en la factura, restándole, si aplica, la tasa de restocking.

## 2 - RMA's (Devolucion con reemplazo / Reparacion)

El RMA solo será autorizado si el producto/s corresponde con alguna de las siguientes categorías:

1. DOA (Dead on Arrival)
2. En garantía

### DOA's

Los productos que estén defectuosos una vez extraídos de la caja o "muertos" a la llegada de material, pueden ser devueltos y reemplazados según las normas de cada fabricante.

### In-Warranty

Westcon-Comstor revisará la solicitud y evaluará según los términos de garantías de cada fabricante.

Si Westcon-Comstor está en disposición de procesar bajo garantía, un reemplazo o reparación será coordinada/gestionada con el fabricante.

En el caso de que el proceso de gestión bajo garantía In the event that the warranty claim is not handled by Westcon-Comstor, then an alternative contact will be provided.

### Reemplazos por adelantado

Si un ítem es considerado como "indispensable para el trabajo/funcionamiento), es recomendable comprar un contrato de mantenimiento para dicho ítem.

Los reemplazos por adelantado pueden ser proporcionados pero siempre bajo nuestro consentimiento.

Si un reemplazo por adelantado es autorizado, el producto/s siempre serán facturados según precio actual (precio de pedido).

Un abono por el valor completo del ítem será generado una vez este sea devuelto al almacén y gestionada su devolución.

## 3 – Procedimiento de devolucion

- Los productos no deben ser devueltos hasta recibir, por parte de Westcon-Comstor, la autorización de número de RMA y las instrucciones de envío.
- Los productos enviados sin autorización serán devueltos al cliente a costes debidos.

- Una vez sea aprobado el rma, deberá retornar los productos a Westcon-Comstor.
- Para los DOA y los técnicos/averías, por favor asegúrese de que el envío tiene el número de RMA bien visible.
- Para las devoluciones comerciales es muy importante que los items no tengan ningún daño y se encuentren en su embalaje original con las etiquetas, precinto, códigos de barras, etc. Por favor, no ponga precinto, etiquetas u otros embalajes en el original porque este material será devuelto a stock para ser revendido y debe estar en condiciones óptimas. Si es necesario, ponga el material dentro de otra caja o en papel de embalar.
- Por favor, asegúrese de que el número de RMA y la dirección de devolución está incluida y visible en el embalaje exterior. Si no fuese así, el proceso puede sufrir demoras o incluso derivar en la devolución de los productos a vuestra dirección.
- Westcon-Comstor no acepta ninguna responsabilidad por pérdida o daño que pueda ocurrir durante el tránsito.
- Los productos no serán considerados como devueltos hasta que un miembro debidamente autorizado por Westcon - Comstor haya firmado un justificante de entrega.
- Cuando el producto llegue a Westcon - Comstor, este será revisado para garantizar que el contenido coincide con lo que previamente se autorizó y, si no fuese así, el producto será devuelto al cliente a portes debidos.

#### **4- Dañado o Perdido en el tránsito**

- Si el material tiene signos de estar dañado en el momento de la entrega, deberá rehusar la entrega.
- Si escoge aceptar la entrega, deberá asegurarse de que en la POD queda escrito, de manera clara, que el material está dañado en el momento de la misma.
- DEBE notificar al equipo de Atención al cliente de Westcon/Comstor cualquier daño o pérdida en la mercancía en los 5 primeros días desde la recepción de la factura. Si no respeta este proceso, su solicitud puede ser rechazada.